

利用者満足度アンケート ～前回との比較～

平鹿総合病院

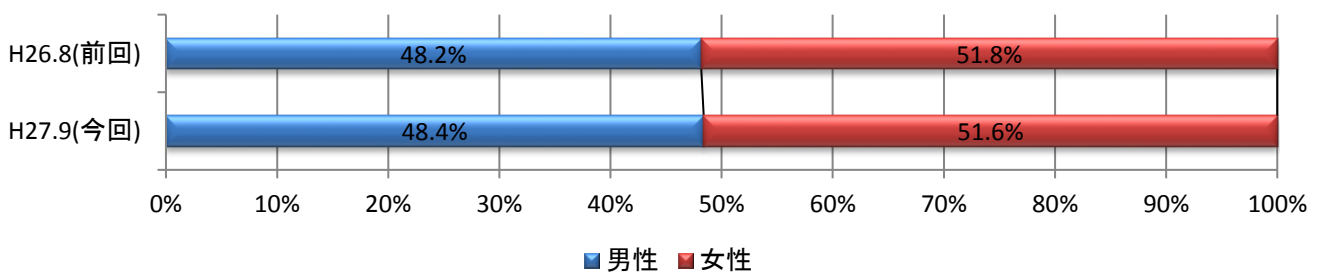
※未記入はパーセンテージや平均からは除外しております。また、小数点以下の端数に誤差を生じる場合があります。

期間 平成27年9月14日(月)～18日(金)の5日間 (前回実施:平成26年8月25日～29日の5日間)

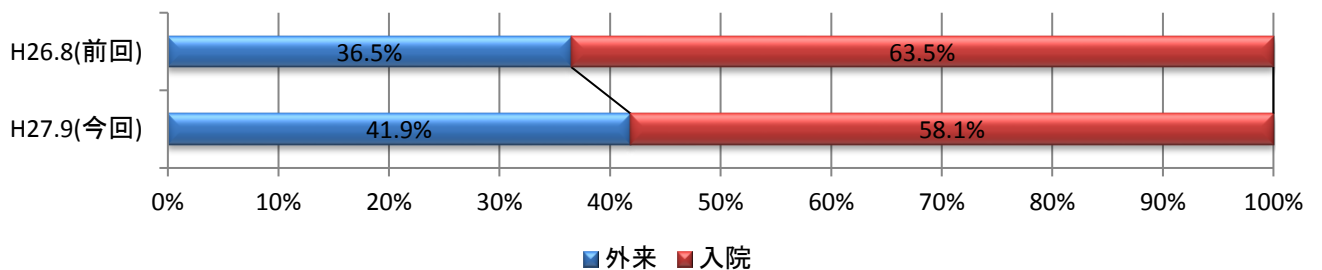
※今回より質問内容が変更になった項目があり、比較可能な項目を抜粋しております。

回答者数	H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異
(合計)	301人	370人	(-69人) (81.4%)

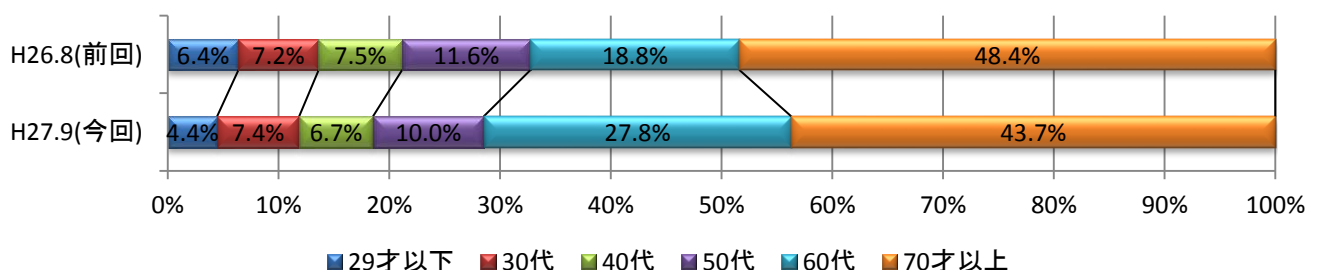
性別内訳	H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異
男性	135人 (48.4%)	171人 (48.2%)	(-36人) (+0.2pt)
女性	144人 (51.6%)	184人 (51.8%)	(-40人) (-0.2pt)
未記入	22人	15人	(+7人)



利用種別内訳	H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異
外来	126人 (41.9%)	135人 (36.5%)	(-9人) (+5.4pt)
入院	175人 (58.1%)	235人 (63.5%)	(-60人) (-5.4pt)
未記入	0人	0人	(+0人)

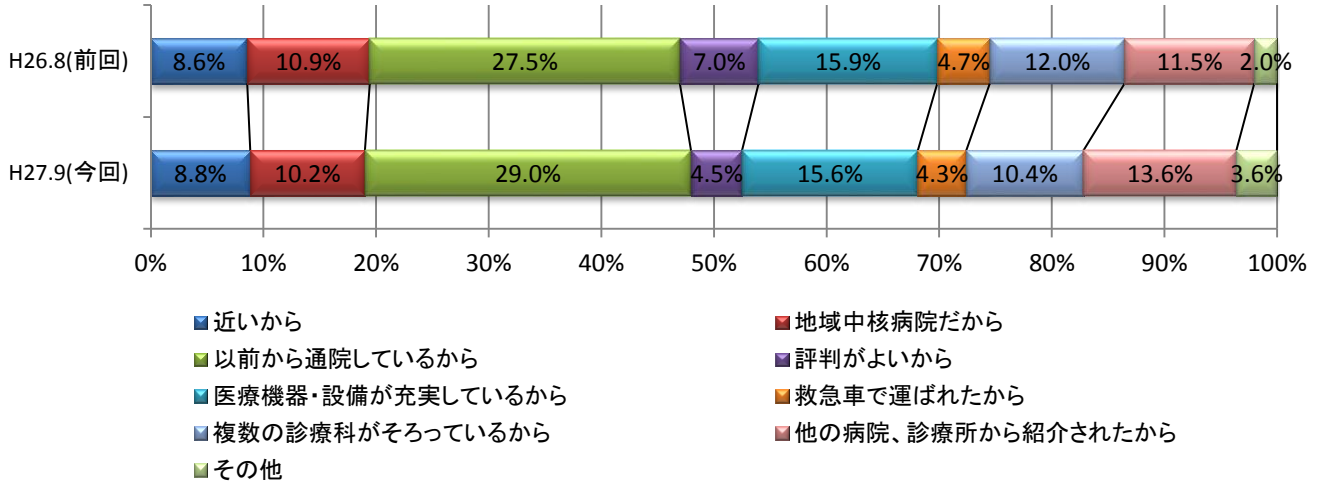


年代内訳	H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異
29才以下	12人 (4.4%)	22人 (6.4%)	(-10人) (-1.9pt)
30代	20人 (7.4%)	25人 (7.2%)	(-5人) (+0.2pt)
40代	18人 (6.7%)	26人 (7.5%)	(-8人) (-0.9pt)
50代	27人 (10.0%)	40人 (11.6%)	(-13人) (-1.6pt)
60代	75人 (27.8%)	65人 (18.8%)	(+10人) (+8.9pt)
70才以上	118人 (43.7%)	167人 (48.4%)	(-49人) (-4.7pt)
未記入	31人	25人	(+6人)



Q1. この病院を選ばれた理由は何ですか

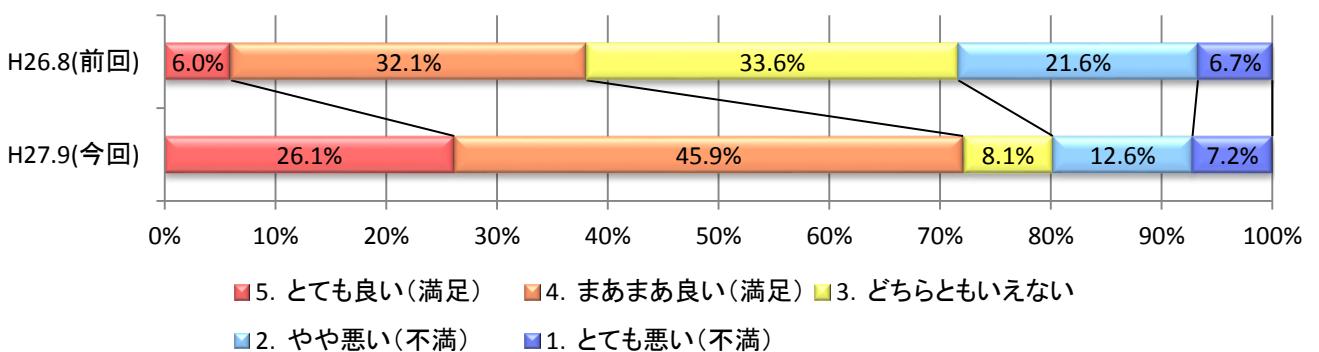
H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)		H26.8(前回)		差異	
近いから		39 (8.8%)		55 (8.6%)		(-16)	(+0.3pt)
地域中核病院だから		45 (10.2%)		70 (10.9%)		(-25)	(-0.7pt)
以前から通院しているから		128 (29.0%)		177 (27.5%)		(-49)	(+1.4pt)
評判がよいから		20 (4.5%)		45 (7.0%)		(-25)	(-2.5pt)
医療機器・設備が充実しているから		69 (15.6%)		102 (15.9%)		(-33)	(-0.3pt)
救急車で運ばれたから		19 (4.3%)		30 (4.7%)		(-11)	(-0.4pt)
複数の診療科がそろっているから		46 (10.4%)		77 (12.0%)		(-31)	(-1.6pt)
他の病院、診療所から紹介されたから		60 (13.6%)		74 (11.5%)		(-14)	(+2.1pt)
その他		16 (3.6%)		13 (2.0%)		(+3)	(+1.6pt)
未記入		5		3			(+2)
合計		447 (100.0%)		646 (100.0%)		(-199)	



コメント: ・近隣の医療機関との連携強化により、「他の病院、診療所から紹介されたから」のポイントが上がっております。
 ・逆紹介の推進により、「複数の診療科がそろっているから」のポイントは下がっております。
 ・「評判がよいから」のポイントが一番下がっており、皆様に気持ち良く受診していただけるよう努力してまいります。

Q2. 待ち時間はいかがでしたか

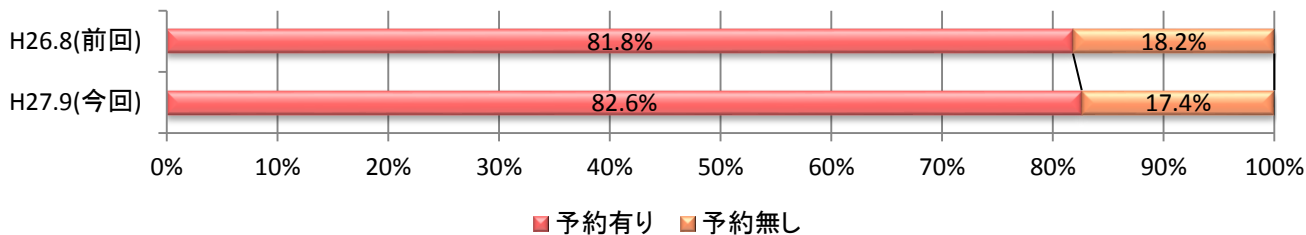
▲ 厚生連統一・外来のみ		H27.9(今回)		H26.8(前回)		差異	
5 とても良い(満足)		29 (26.1%)		8 (6.0%)		(+21)	(+20.2pt)
4 まあまあ良い(満足)		51 (45.9%)		43 (32.1%)		(+8)	(+13.9pt)
3 どちらともいえない		9 (8.1%)		45 (33.6%)		(-36)	(-25.5pt)
2 やや悪い(不満)		14 (12.6%)		29 (21.6%)		(-15)	(-9.0pt)
1 とても悪い(不満)		8 (7.2%)		9 (6.7%)		(-1)	(+0.5pt)
未記入		15		1			(+14)
合計		126 (100.0%)		135 (100.0%)		(-9)	
※平均値		3.71		3.09		(+0.62)	



コメント: ・「とても良い」の項目が増えており、うれしく思いますが、中には「いつもすごく待たされるので、それと比べると今日はよかった」というお声もいただいており、一層の待ち時間短縮に向けて検討してまいります。

Q3. 本日の予約の有無についてご回答ください

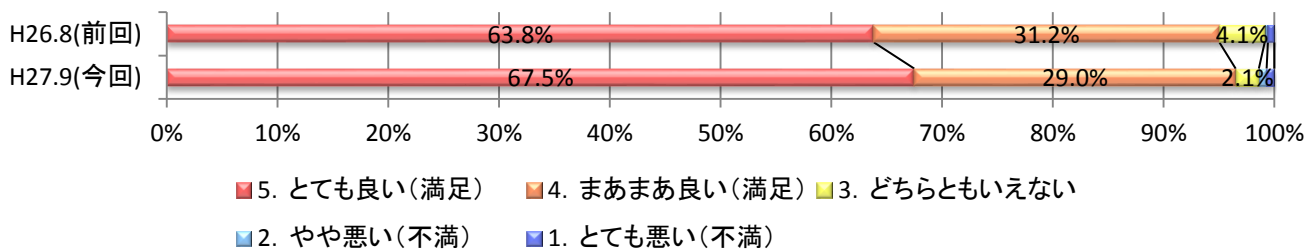
▲ 厚生連統一・外来のみ		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
予約有り		95 (82.6%)	108 (81.8%)	(-13)	(+0.8pt)
予約無し		20 (17.4%)	24 (18.2%)	(-4)	(-0.8pt)
未記入		11	3	(+8)	
合計		126 (100.0%)	135 (100.0%)	(-9)	



コメント: ほぼ全ての診療科において予約制を取り入れており、前年と同様の結果となっております。

Q4. 院内は清潔で掃除も行き届いていますか

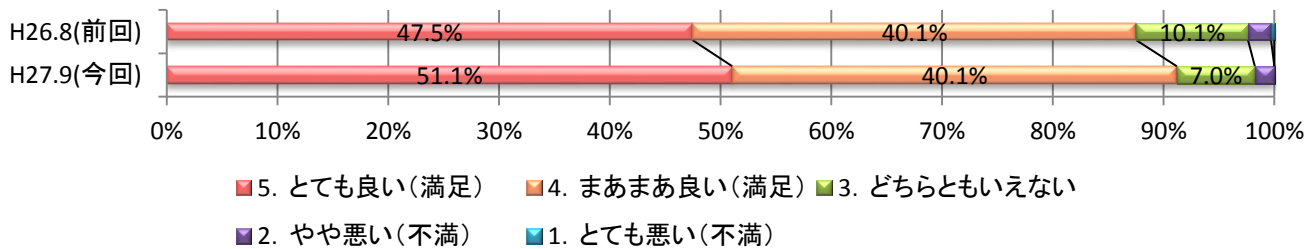
H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	193 (67.5%)	219 (63.8%)	(-26)	(+3.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	83 (29.0%)	107 (31.2%)	(-24)	(-2.2pt)
3	どちらともいえない	6 (2.1%)	14 (4.1%)	(-8)	(-2.0pt)
2	やや悪い(不満)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	(+1)	(+0.4pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.7%)	2 (0.6%)	(+0)	(+0.1pt)
	未記入	15	27	(-12)	
	合計	301 (100.0%)	370 (100.0%)	(-69)	
	※平均値	4.62	4.57	(+0.05)	



コメント: 全体として(満足)のポイントが上がっており、今後も気持ち良く利用していただけるよう対応してまいります。

Q5. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか

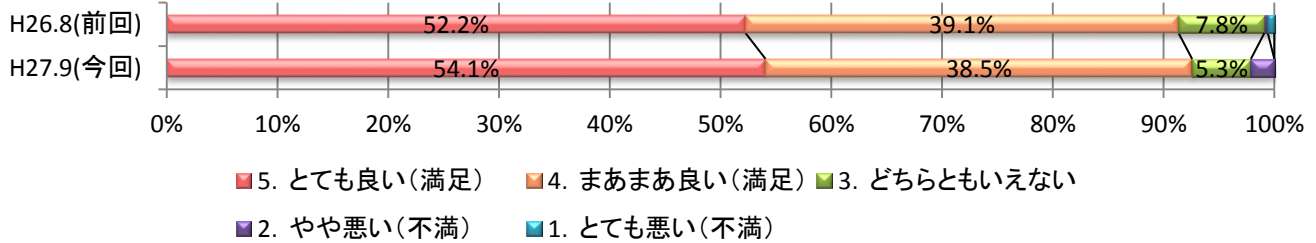
H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	145 (51.1%)	160 (47.5%)	(-15)	(+3.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	114 (40.1%)	135 (40.1%)	(-21)	(+0.1pt)
3	どちらともいえない	20 (7.0%)	34 (10.1%)	(-14)	(-3.0pt)
2	やや悪い(不満)	5 (1.8%)	7 (2.1%)	(-2)	(-0.3pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	(-1)	(-0.3pt)
	未記入	17	33	(-16)	
	合計	301 (100.0%)	370 (100.0%)	(-69)	
	※平均値	4.40	4.32	(+0.08)	



コメント: 全体として(満足)のポイントが上がっておりますが、「初回は迷った」とのお声もいただいておりますので、更にわかりやすい環境づくりに向けて対応してまいります。

Q6. 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか

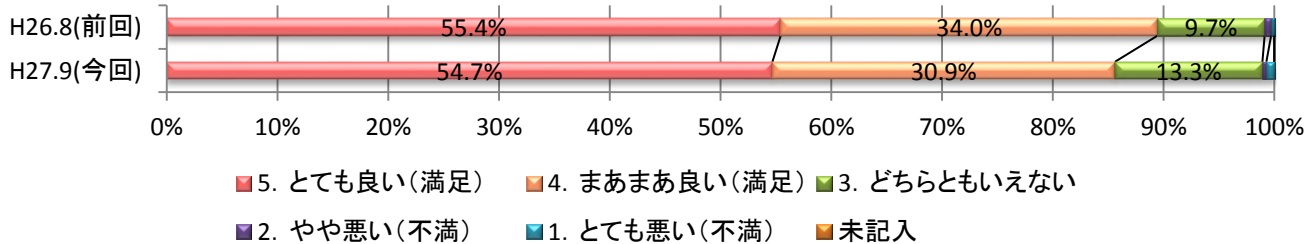
H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	153 (54.1%)	175 (52.2%)	(-22)	(+1.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	109 (38.5%)	131 (39.1%)	(-22)	(-0.6pt)
3	どちらともいえない	15 (5.3%)	26 (7.8%)	(-11)	(-2.5pt)
2	やや悪い(不満)	6 (2.1%)	1 (0.3%)	(+5)	(+1.8pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	2 (0.6%)	(-2)	(-0.6pt)
	未記入	18	35		(-17)
	合計	301 (100.0%)	370 (100.0%)		(-69)
	※平均値	4.45	4.42		(+0.03)



コメント: 前回あったローソン等への要望は今回ありませんでしたが、トイレに関する要望をいただいておりますので、対応に向け検討してまいります。

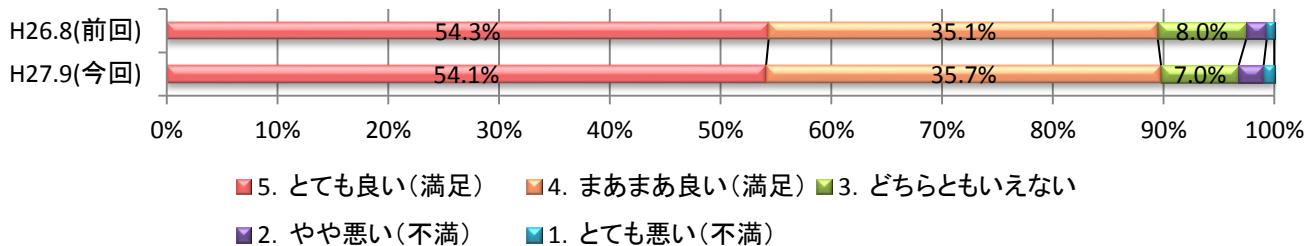
Q7. あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか

H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	152 (54.7%)	189 (55.4%)	(-37)	(-0.7pt)
4	まあまあ良い(満足)	86 (30.9%)	116 (34.0%)	(-30)	(-3.1pt)
3	どちらともいえない	37 (13.3%)	33 (9.7%)	(+4)	(+3.6pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.4%)	2 (0.6%)	(-1)	(-0.2pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	(+1)	(+0.4pt)
	未記入	23	29		(-6)
	合計	301 (100.0%)	370 (100.0%)		(-69)
	※平均値	4.38	4.44		(-0.06)



コメント: 残念ながら(満足)のポイントが下がっております。皆様に頼りにされる病院に向け、対応してまいります。

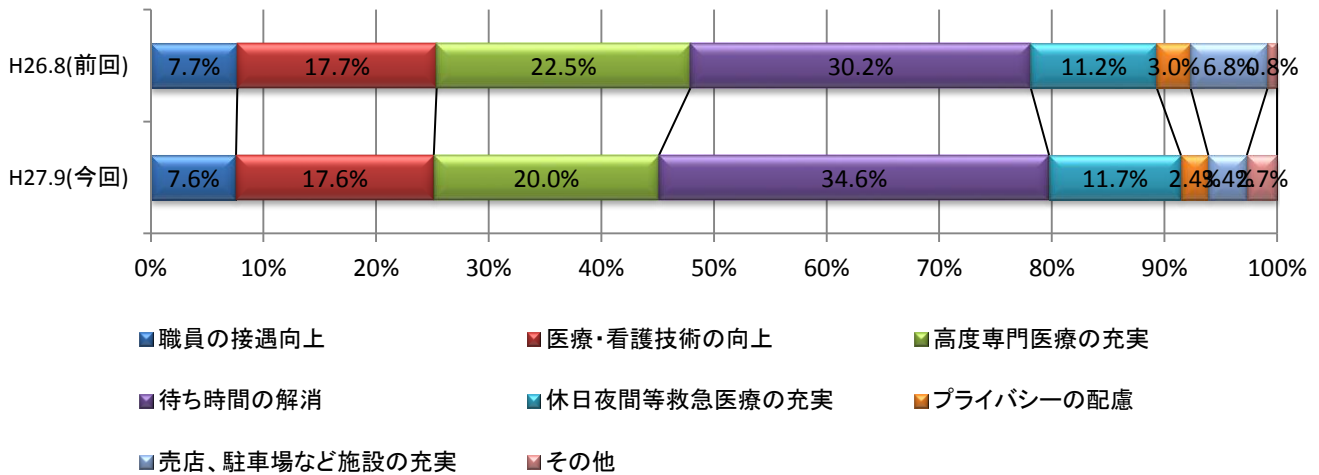
※5段階評価項目の合計		H27.9(今回)	H26.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	672 (54.1%)	1,410 (54.3%)	(-738)	(-0.2pt)
4	まあまあ良い(満足)	443 (35.7%)	912 (35.1%)	(-469)	(+0.5pt)
3	どちらともいえない	87 (7.0%)	207 (8.0%)	(-120)	(-1.0pt)
2	やや悪い(不満)	28 (2.3%)	48 (1.8%)	(-20)	(+0.4pt)
1	とても悪い(不満)	12 (1.0%)	18 (0.7%)	(-6)	(+0.3pt)
	未記入	88	230		(-142)
	合計	1,330 (100.0%)	2,825 (100.0%)		(-1,495)
	※平均値	4.40	4.41		(-0.01)



コメント: 全体としてはほぼ同率ですが、(不満)のポイントが上がっており、改善に向けて検討を進めてまいります。

Q8. 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか（3つまで複数回答可）

H 病院単独・入外とも		H27.9(今回)		H26.8(前回)		差異	
職員の待遇向上		31 (7.6%)		46 (7.7%)		(-15)	(-0.1pt)
医療・看護技術の向上		72 (17.6%)		106 (17.7%)		(-34)	(-0.1pt)
高度専門医療の充実		82 (20.0%)		135 (22.5%)		(-53)	(-2.5pt)
待ち時間の解消		142 (34.6%)		181 (30.2%)		(-39)	(+4.4pt)
休日夜間等救急医療の充実		48 (11.7%)		67 (11.2%)		(-19)	(+0.5pt)
プライバシーの配慮		10 (2.4%)		18 (3.0%)		(-8)	(-0.6pt)
売店、駐車場など施設の充実		14 (3.4%)		41 (6.8%)		(-27)	(-3.4pt)
その他		11 (2.7%)		5 (0.8%)		(+6)	(+1.8pt)
未記入		71		78		(-7)	
合計		481 (100.0%)		677 (100.0%)		(-196)	



コメント: 最も今後望まれる項目は、前回同様「待ち時間の解消」であり、昨年よりも更に増加して全体の34.6%となっております。続いて「高度専門医療の充実」(20.0%)、「医療・看護技術の向上」(17.6%)、「休日夜間等救急医療の充実」(11.7%)等が挙げられております。

最も減少幅が大きかった項目は、最も今後望まれる項目でもある「売店、駐車場など施設の充実」で、3.4ポイントの減少であり、「高度専門医療の充実」が2.5ポイントの減少となっております。

いずれにしても、最大の課題が「待ち時間の解消」となっていることから、改善に向けた対策を検討してまいります。